

## **Postup odboru zdravotnictví pro vyřizování stížností týkajících se poskytování zdravotních služeb na území Pk**

Proti postupu poskytovatele při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami může podat stížnost:

- a) pacient,
- b) zákonný zástupce pacienta,
- c) osoba blízká pouze v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel,
- d) osoba zmocněná pacientem (§ 93 odst. 1 zákona o zdravotních službách).

Stížnost se podává poskytovateli, proti kterému směřuje; tím není dotčena možnost podat stížnost podle jiných právních předpisů (např. zákon č. 220/1991 Sb., o České lékařské komoře, České stomatologické komoře a České lékárnické komoře). Podání stížnosti nesmí být osobě, která ji podala, nebo pacientovi, jehož se stížnost týká, na újmu (§ 93 odst. 1 zákona o zdravotních službách).

Pokud osoba, která podala stížnost poskytovateli zdravotních služeb, s jejím vyřízením poskytovatelem nesouhlasí, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu, který tomuto poskytovateli působícímu na území Pardubického kraje udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb (odbor zdravotnictví Krajského úřadu Pardubického kraje). Tato osoba zároveň uvede v nové stížnosti adresované příslušnému správnímu orgánu důvody nesouhlasu s vyřízením původní stížnosti poskytovatelem zdravotních služeb (§ 93 odst. 2 zákona o zdravotních službách).

Jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení Krajský úřad Pardubického kraje není příslušný, pak je odbor zdravotnictví Krajského úřadu Pardubického kraje povinen ji do 5 pracovních dnů ode dne jejího obdržení tímto odborem prokazatelně postoupit věcně příslušnému subjektu. O postoupení stížnosti, jakož i o prodloužení lhůty k vyřízení stížnosti je odbor zdravotnictví Krajského úřadu Pardubického kraje povinen informovat stěžovatele (§ 94 odst. 1 zákona o zdravotních službách).

(Stížností podanou v režimu jiného právního předpisu, k jejímuž vyřízení je příslušný rovněž jiný orgán než pouze krajský úřad, může být podání, v němž je namítána neetičnost nebo neodbornost postupu lékaře, zubního lékaře nebo lékárníka, kdy v souladu s ust. § 2 odst. 1 písm. a/, odst. 2 písm. e/ zákona č. 220/1991 Sb., ve znění pozdějších předpisů, je možné postoupit takové podání k přímému vyřízení příslušné profesní komoře – České lékařské komoře /u provinění ne staršího než 1 rok od přijetí stížnosti komorou, aby se tato profesní komora věcí vůbec zabývala/, České stomatologické komoře nebo České lékárnické komoře /u provinění ne staršího než 2 roky od přijetí stížnosti touto profesní komorou/, které stížnost projednají ve své revizní komisi, resp. v čestné radě a o jejím vyřízení vyzumějí stěžovatele.

Jde-li o stížnost v úhradové záležitosti, je namíste postoupit ji k přímému vyřízení příslušné zdravotní pojišťovně, jejímž je pacient registrovaným pojištěncem /zákon č. 48/1997 Sb., o veřejném zdravotním pojištění, ve znění pozdějších předpisů/,

jde-li o záležitost nemocenského pojištění, pak České správě sociálního zabezpečení /zákon č. 187/2006 Sb., o nemocenském pojištění, ve znění pozdějších předpisů/.

Jedná-li se o stížnost na hygienické závady v provozu zdravotnického zařízení poskytovatele zdravotních služeb, je namíste postoupit stížnost k přímému vyřízení orgánu ochrany veřejného zdraví -Krajské hygienické stanici Pardubického kraje /zákon č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví, ve znění pozdějších předpisů/.

Je-li nezbytné, aby věc přezkoumal statutární orgán poskytovatele zdravotních služeb, proti kterému stížnost směřuje, protože mu doposud nebyla adresována, pak je třeba postoupit ji statutárnímu orgánu tohoto stížností napadaného poskytovatele, vždy současně s požadavkem na podání písemné zprávy stěžovateli o způsobu vyřízení věci.)

Odbor zdravotnictví Krajského úřadu Pardubického kraje může šetření stížnosti ukončit, jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení je nezbytné nahlížení do zdravotnické dokumentace vedené o pacientovi, kterého se stížnost týká, popřípadě pořízení kopie nebo výpisu z této zdravotnické dokumentace, jestliže pacient nebo zákonný zástupce pacienta s nahlížením do zdravotnické dokumentace, resp. s pořízením kopie nebo výpisu nevyslovil souhlas. Pokud pacient není schopen vzhledem ke svému zdravotnímu stavu projevit svoji vůli, může tento souhlas udělit osoba blízká nebo osoba zmocněná pacientem (§ 94 odst. 2 zákona o zdravotních službách). O ukončení šetření stížnosti a o důvodu, který k němu vedl, odbor zdravotnictví informuje pacienta, jehož se stížnost týká, stěžovatele, pokud jím není pacient, a poskytovatele zdravotních služeb, k němuž se stížnost vztahuje.

Stížnost, kterou podala jiná osoba (než pacient, zákonný zástupce pacienta, osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit pro svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel či osoba zmocněná pacientem), odbor zdravotnictví KrÚ Pk posoudí jako podnět k provedení kontroly a ve lhůtě 30 dnů ode dne jejího doručení písemně vyrozumí stěžovatele, jak bylo s takovou stížností naloženo (§ 94 odst. 3 zákona o zdravotních službách).

Odbor zdravotnictví Krajského úřadu Pardubického kraje může na základě stížnosti nebo z moci úřední anebo z jiného podnětu, především pro posouzení případů, kdy vznikly pochybnosti, zda byl při poskytování zdravotních služeb dodržen správný postup, ustavit nezávislého odborníka nebo nezávislou odbornou komisi, a to za podmínek vyplývajících z ust. § 94 odst. 4 zákona o zdravotních službách.

Stížnost se vyřizuje ve lhůtě do třiceti dnů ode dne jejího obdržení (lhůta může být v odůvodněných případech prodloužena o dalších třicet dnů). Stížnost se vyřizuje ve lhůtě do devadesáti dnů, pokud je ustaven nezávislý odborník (lhůta běží od ustavení odborníka a v odůvodněných případech může být prodloužena o dalších šedesát dnů). Stížnost se vyřizuje do stovceti dnů, pokud je ustavena nezávislá odborná komise (lhůta běží od ustavení komise a v odůvodněných případech může být prodloužena o dalších šedesát dnů). O prodloužení lhůty je stěžovatel vyrozumíván (§ 94 odst. 1 písm. a/ zákona o zdravotních službách).

Pokud odbor zdravotnictví Krajského úřadu Pardubického kraje při šetření stížnosti zjistí porušení práv nebo povinností při poskytování zdravotních služeb nebo jiná pochybení dotýkající se práv a zájmů pacientů, je namístě, aby uložil poskytovateli nápravná opatření s uvedením lhůty pro jejich splnění, popřípadě aby podal podnět orgánu příslušnému podle jiných právních předpisů nebo příslušné profesní komoře, jestliže zjistí takové pochybení zdravotnického pracovníka, který je členem komory, jež přísluší šetřit komoře podle zákona upravujícího činnost komor (§ 96 zákona o zdravotních službách).

Podle ust. § 94 odst. 1 písm. b), c) zákona o zdravotních službách se jako pracoviště Krajského úřadu Pardubického kraje určené k přijímání stížností na nesprávný postup při poskytování zdravotních služeb stanoví kancelář č. dv. 1413 ve čtvrtém nadzemním podlaží budovy Krajského úřadu Pardubického kraje, Komenského náměstí 125, 532 11 Pardubice, s úředními hodinami: každou středu od 15.00 hod. do 16.00 hod. a s tel. spojením na číslo 466 026 447.

Mgr. Bc. Pavel Čech

vedoucí odboru zdravotnictví